



# JURNAL OPTIMASI SISTEM INDUSTRI

Media Ilmiah Bagi Akademisi dan Praktisi Industri

## DAFTAR ISI

**PERENCANAAN & PENJADWALAN DISTRIBUSI PAKAIAN JADI DENGAN METODE DISTRIBUTION RESOURCE PLANNING**

*Syarif Hidayat, Nunung Nurhasanah, Anela Septieni Zulkifli*

343-351

**MODEL PEMILIHAN PEMASOK BAHAN BAKU KELAPA PARUT KERING DENGAN METODE AHP (STUDI KASUS PT. KOKONAKO INDONESIA)**

*Siti Wardah*

352-357

**AUDIT EFISIENSI PADA PROSES PRODUKSI MINUMAN RINGAN DI PT COCA COLA BOTTLING INDONESIA (CCBI) CENTRAL SUMATERA**

*Alizar Hasan, Morena Tantilia*

358-368

**PENERAPAN METODE SERVQUAL PADA BANK X**

*Nilda Tri Putri, Jonrinaldi, Ranti Pratiwi*

369-376

**PENJADWALAN MESIN DENGAN MENGGUNAKAN ALGORITMA PEMBANGKITAN JADWAL AKTIF DAN ALGORITMA PENJADWALAN NON-DELAY UNTUK PRODUK HYDROTILLER DAN HAMMERMIL PADA CV. CHERRY SARANA AGRO**

*Prima Fithri, Fitri Ramawinta*

377-399

**PERBAIKAN RANCANGAN KRUK KETIAK UNTUK PENDERITA CEDERA DAN CACAT KAKI**

*Alfadhiani, Yumi Mouthia, Dolly Filius Valent*

400-410

**INTEGRASI FRAME WORK RISK AND INSURANCE MANAGEMENT SOCIETY (RIMS) DALAM ANALISIS KEMATANGAN IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO (STUDI KASUS: PLTA MANINJAU)**

*Taufik, Ahmad Fauzan*

411-419

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PADA BAGIAN GUDANG PT. PN VI UNIT USAHA OPHIR**

*Dina Rahmayanti, Ringgo Afrinando*

420-426





#### PELINDUNG

Rektor Universitas Andalas (UNAND)

#### PENANGGUNG JAWAB

Pembantu Rektor I UNAND  
Dekan Fakultas Teknik UNAND  
Ketua Jurusan Teknik Industri  
UNAND

#### PEMIMPIN REDAKSI

Dr. Rika Ampuh Hadiguna

#### EDITOR KEHORMATAN

Ir. Insannul Kamil, M.Eng, IPM

#### PENYUNTING AHLI

Prof. Dr. Moses L. Singgih, MSc (ITS)  
Prof. Dr. Udisubakti C. Mulyono (ITS)  
Prof. Dr. A. Rahim Matondang (USU)  
Dardjad Irianto, Ph.D (ITB)  
TMA Ari Samadhi, Ph.D (ITB)  
Dr. Siana Halim (UK Petra)  
Listiarni Nurulhuda, Dr. Eng (USU)  
Lusi Susanti, Dr. Eng (UNAND)  
Dr. Ahmad S. Indrapriyatna (UNAND)  
Alizar Hasan, Ph.D (UNAND)

#### TATA USAHA REDAKSI

Hadigufri Triha, ST  
Berry Yulindra, ST

#### Alamat Redaksi

Redaksi Jurnal Optimasi Sistem  
Industri, Gedung Teknik Industri,  
Fakultas Teknik, Lantai 3, Universitas  
Andalas, Kampus Limau Manis,  
Padang  
Email: [editor.josi@gmail.com](mailto:editor.josi@gmail.com)

Redaksi menerima artikel ilmiah hasil  
penelitian dengan subyek yang  
relevan. Terbitan perdana Oktober  
2001. Periode terbit edisi April dan  
Oktober setiap tahun.

ISSN 2088-4842

Volume 12 Nomor 2 Oktober 2013

## JURNAL OPTIMASI SISTEM INDUSTRI (JOSI)

Jurnal Ilmiah Aplikasi Ilmu Teknik Industri

## DAFTAR ISI

### Daftar Isi

#### Editorial

- Perencanaan & Penjadwalan Distribusi Pakaian  
Jadi dengan Metode Distribution Resource  
Planning** 343-351

*Syarif Hidayat, Nunung Nurhasanah, Anela Septien  
Zulkifli*

- Model Pemilihan Pemasok Bahan Baku Kelapa  
Parut Kering dengan Metode AHP  
(Studi Kasus PT. Kokonako Indonesia)** 352-357

*Siti Wardah*

- Audit Efisiensi pada Proses Produksi Minuman  
Ringan di PT Coca Cola Bottling Indonesia (CCBI)  
Central Sumatera** 358-368

*Alizar Hasan, Morena Tantilia*

- Penerapan Metode SERVQUAL pada Bank X** 369-376

*Nilida Tri Putri, Jonrinaldi, Ranti Pratiwi*

- Penjadwalan Mesin dengan Menggunakan  
Algoritma Pembangkitan Jadwal Aktif dan  
Algoritma Penjadwalan Non-Delay untuk Produk  
Hydrotiller dan Hammermil pada CV. Cherry Sarana  
Agro** 377-399

*Prima Fithri, Fitri Ramawinta*

- Perbaikan Rancangan Kruk Ketiak untuk Penderita  
Cedera dan Cacat Kaki** 400-410

*Alfadhlani, Yumi Meuthia, Dolly Filius Valent*

- Integrasi Frame Work Risk and Insurance  
Management Society (RIMS) dalam Analisis  
Kematangan Implementasi Manajemen Risiko  
(Studi Kasus: PLTA Maninjau)** 411-419

*Taufik, Ahmad Fauzan*

- Perancangan Sistem Informasi pada Bagian  
Gudang PT. PN VI Unit Usaha Ophir** 420-426

*Dina Rahmayanti, Ringgo Afrinando*

#### Kerjasama dengan:

**PERSATUAN INSINYUR INDONESIA SUMATERA BARAT  
PUSAT STUDI INOVASI UNIVERSITAS ANDALAS**

Jurnal Optimasi Sistem Industri	Vol. 12	No. 2	Hal. 343-426	Oktober 2013	ISSN 2088-4842
------------------------------------	---------	-------	--------------	-----------------	-------------------

## EDITORIAL

Jurnal Optimasi Sistem Industri (JOSI) adalah media ilmiah bagi akademisi dan praktisi industri, pada Volume 12 Nomor 2 ini menyajikan delapan artikel yang membahas berbagai isu. Topik-topik yang dibahas pada edisi Oktober 2013 ini berbagai kajian yang menarik.

Seluruh tulisan yang masuk untuk penerbitan edisi ini telah direview oleh Dr. Rika Ampuh Hadiguna (Jurusan Teknik Industri Universitas Andalas)

Pimpinan Redaksi mengucapkan terima kasih atas kesediaan reviewer dalam menilai dan mengevaluasi seluruh artikel yang dikirimkan kepada redaksi.

*Redaksi*



# PENERAPAN METODE SERVQUAL PADA BANK X

Nilda Tri Putri, Jonrinaldi, Ranti Pratiwi

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang

Email :nilda@ft.unand.ac.id

## Abstract

*The banking sector had become industrial which keeps growing. Competition requires each bank competing to attract many customers in many ways both in terms of products, technologies, and services. Marketing Research Indonesia (MRI) performs measurements of the services quality of the banking. X Bank occupies the fifth position in terms of service quality. X Bank need to do repair service constantly to improve customer loyalty. The method used was servqual consisting of five dimensions. Based on gap between perception and expectations known priority on X Bank. Repair service with the main priority is customer service quickly. A long customer service cause long queue at customer service and teller. Typically, most clients come at the beginning of the month. However, a large number of customer that are not anticipated by the number of teller and customer service. Customer satisfaction level of this attribute only 68,09%. That means the banks need to make improvements such as by adding the number of teller and customer service at a particular time and organizing shift work teller and customer service more effectively.*

**Keywords :** service quality, gap, Marketing Research Indonesia.

## 1. PENDAHULUAN

Perbankan menjadi industri yang semakin berkembang saat ini. Persaingan mengharuskan masing-masing bank berlomba untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Loyalitas nasabah terhadap suatu bank sangat dipengaruhi oleh pelayanan bank itu sendiri. Suatu bank dapat bertahan disebabkan oleh loyalitas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen bank. Sebagai pihak penyedia jasa, manajemen bank harus mengetahui keinginan para nasabahnya. Keinginan para nasabah dapat diketahui oleh perusahaan penyedia jasa dengan berbagai cara, salah satunya adalah fokus terhadap pelanggan (*customer focus*). Salah satu cara untuk mencapai keberhasilan tersebut adalah dengan mendengarkan suara pelanggan (*voice of customer*). Dengan fokus terhadap pelanggan maka dapat diketahui keluhan nasabah serta kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah.

Marketing Research Indonesia (MRI) sebagai organisasi riset pemasaran nasional melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan prima perbankan. Tahun 2012 Bank X menempati posisi kelima dalam hal kualitas pelayanan. Namun peringkat atau penghargaan yang diperoleh bank tersebut masih dikalahkan oleh bank lain yang menempati posisi empat teratas. Prestasi yang diperoleh oleh keempat bank di atas merupakan ancaman bagi BRI sebagai

perusahaan sejenis. Jika BRI tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan tidak dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya, serta tidak mengetahui kebutuhan dan perilaku nasabah hal ini akan berdampak buruk pada kelangsungan BRI dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Bukan tidak mungkin nasabah BRI akan beralih ke bank lain yang bisa memenuhi keinginan dan memberikan kepuasan dalam bertransaksi kepada para nasabahnya.

Penghargaan yang diterima oleh suatu bank, memberikan pengaruh cukup besar terhadap bank itu sendiri. Penghargaan yang diberikan terhadap bank umumnya ditampilkan di berbagai media, baik media cetak, elektronik dan sebagainya. Penghargaan yang diterima menumbuhkan citra positif terhadap bank di ruang publik dan bahkan meningkatkan pamor bank tersebut sehingga semakin banyak dikenali masyarakat dari berbagai kalangan. Oleh sebab itu, sudah seharusnya penyedia jasa khususnya bank berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik dan berusaha untuk memenuhi keinginan nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut penilaian kualitas pelayanan bank X yang diterima dan yang diharapkan oleh nasabah serta menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bank saat ini dan menentukan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah.



## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Jasa menurut Kotler adalah segala sesuatu yang ditawarkan suatu pihak ke pihak lain yang tidak berwujud fisik sehingga tidak menghasilkan kepemilikan seseorang terhadap sesuatu namun bermanfaat bagi seseorang [6]. Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik dan fitur dari produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuan produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan [1]. Kualitas layanan (*service quality*) oleh Tjiptono (2008) dalam [7] merupakan ukuran baik atau tidaknya layanan yang diberikan serta kemampuan layanan dalam memuaskan pelanggan.

Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman dapat dibagi ke dalam lima dimensi kualitas jasa, yaitu; *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* [1]. Perancangan atribut kuesioner dibuat berdasarkan kelima dimensi kualitas jasa di atas dan merujuk pada penelitian terdahulu serta disesuaikan dengan kriteria penilaian kualitas pelayanan oleh MRI. Rancangan atribut kuesioner kualitas pelayanan Bank X dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Rancangan Atribut Kuesioner Penelitian

Dimensi	No.	Indikator	Sub Indikator	Item Pernyataan	Penelitian Terdahulu
Tangibles	1	Penampilan karyawan	Pakaian rapi dan bersih	Karyawan menggunakan pakaian kerja yang rapi dan bersih	Lesmana (2008), Dahlan (2009), Lubis (2010), Silitonga (2010), Utama (2013)
			Menggunakan pakaian kerja		
			Penampilan tidak berlebihan	Penampilan karyawan sudah sesuai dengan norma	
	2	Keberadaan dan kondisi ruangan	Kebersihan dan kenyamanan ruangan		
			Jumlah tempat duduk		
			Dilengkapi AC		
			Dilengkapi media hiburan dan informasi		
			Brosur dan slip transaksi		
			Jumlah teller dan customer service	Jumlah teller yang ada sudah memadai	Lubis (2010), Utama (2013)
			Toilet	Jumlah customer service yang ada sudah memadai	
	3	Peralatan yang digunakan	Kelengkapan dan kesiapan alat		
			Peralatan teknologi	Penggunaan peralatan teknologi dalam operasional kerja sangat baik	Lubis (2010), Utama (2013)
	4	Pelayanan nasabah	ATM		
			Jenis produk pelayanan		
	5	Area parkir	Keamanan	Tersedianya area parkir yang memadai	Dahlan (2009)
			Kapasitas	Area parkir yang tersedia sudah aman	Dahlan (2009), Utama (2013)
Reliability	1	Pelayanan nasabah	Pelayanan cepat, tepat, dan mudah	Pelayanan nasabah cepat	Lesmana (2008), Dahlan (2009), Lubis (2010), Silitonga (2010), Utama (2013)
			Menepati janji pada nasabah		
	2	Skill karyawan	Kecakapan karyawan		
			Keakuratan	Keakuratan serta tidak ada error pada saat record data	Utama (2013)
	3	Sikap karyawan	Greeting		
			Ketertiban		
	4	Ketertiban karyawan	Jam kerja operasional	Tidak ada teller dan customer service yang tutup pada jam sibuk	Lesmana (2008), Lubis (2010), Utama (2013)



### Rancangan Atribut Kuesioner Penelitian (lanjutan)

No.	Indikator	Sub Indikator	Item Pernyataan	Penelitian Terdahulu
1	Pelayanan nasabah	Fasilitas banking	Layanan ATM, telebanking, sms-banking, internet banking sudah memuaskan untuk transaksi nasabah	Lubis (2010)
2	Skill karyawan	Kecakapan karyawan		
3	Sikap karyawan	Kecakapan karyawan		
		Security		
4	Ketertiban karyawan	Ketertiban	Teller / customer service tidak pernah mengerjakan hal lain yang tidak berhubungan dengan nasabah pada saat berada di counter	Lubis (2010)
1	Skill karyawan	Kecakapan karyawan	Kecakapan dan pengetahuan karyawan mengenai tugasnya Karyawan mampu dan terampil dalam menyelesaikan masalah	Lesmana (2008), Lubis (2010), Silitonga (2010), Utama (2013) Lubis (2010)
2	Sikap karyawan	Greeting		
3	Jaminan keamanan	Keamanan	Karyawan memberikan jaminan keamanan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan nasabah	Lubis (2010), Silitonga (2010), Utama (2013)
			Nasabah merasa aman selama berada di bank	Dahlan (2009)
1	Sikap karyawan	Pelayanan nasabah	Karyawan dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah	Silitonga (2010)
			Teller / customer service melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangan	
			Karyawan melayani nasabah tanpa membedakan status	Lesmana (2008), Silitonga (2010), Utama (2013)
2	Pelayanan nasabah	Media keluhan nasabah		
		Fasilitas banking		
3	Jaminan keamanan	Keamanan		

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Sampel penelitian ini adalah nasabah Bank X yang dipilih secara acak yang mendapatkan pelayanan Bank X baik dari *customer service*, *teller*, ATM maupun bentuk pelayanan lainnya. Pengumpulan data dilakukan dua tahap. Tahap pertama kuesioner disebarkan kepada 30 responden. Lalu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Jika data yang didapatkan tidak valid atau tidak reliabel maka dilakukan revisi terhadap kuesioner, selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner tahap 2 dan uji kecukupan data sehingga total data yang didapatkan adalah sebanyak 65 data.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner tahap I dilakukan kepada 30 responden. Kuesioner terdiri dari 19 item pernyataan dengan lima pilihan jawaban untuk persepsi dan lima pilihan jawaban untuk ekspektasi nasabah. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner menggunakan *software* SPSS versi 15. Hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3 serta hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Gambar 1 dan Gambar 2.



**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi

Korelasi antara	Nilai Korelasi	r <sub>tabel</sub>	Kesimpulan
Pernyataan No.1 dengan Total	0,659	0,361	Valid
Pernyataan No.2 dengan Total	0,681		Valid
Pernyataan No.3 dengan Total	0,653		Valid
Pernyataan No.4 dengan Total	0,635		Valid
Pernyataan No.5 dengan Total	0,590		Valid
Pernyataan No.6 dengan Total	0,452		Valid
Pernyataan No.7 dengan Total	0,522		Valid
Pernyataan No.8 dengan Total	0,658		Valid
Pernyataan No.9 dengan Total	0,416		Valid
Pernyataan No.10 dengan Total	0,552		Valid
Pernyataan No.11 dengan Total	0,719		Valid
Pernyataan No.12 dengan Total	0,800		Valid
Pernyataan No.13 dengan Total	0,699		Valid
Pernyataan No.14 dengan Total	0,636		Valid
Pernyataan No.15 dengan Total	0,827		Valid
Pernyataan No.16 dengan Total	0,607		Valid
Pernyataan No.17 dengan Total	0,785		Valid
Pernyataan No.18 dengan Total	0,593		Valid
Pernyataan No.19 dengan Total	0,802		Valid

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Kuesioner Ekspektasi

Korelasi antara	Nilai Korelasi	r <sub>tabel</sub>	Kesimpulan
Pernyataan No.1 dengan Total	0,594	0,361	Valid
Pernyataan No.2 dengan Total	0,574		Valid
Pernyataan No.3 dengan Total	0,731		Valid
Pernyataan No.4 dengan Total	0,696		Valid
Pernyataan No.5 dengan Total	0,713		Valid
Pernyataan No.6 dengan Total	0,787		Valid
Pernyataan No.7 dengan Total	0,885		Valid
Pernyataan No.8 dengan Total	0,775		Valid
Pernyataan No.9 dengan Total	0,475		Valid
Pernyataan No.10 dengan Total	0,740		Valid
Pernyataan No.11 dengan Total	0,787		Valid
Pernyataan No.12 dengan Total	0,913		Valid
Pernyataan No.13 dengan Total	0,870		Valid
Pernyataan No.14 dengan Total	0,905		Valid
Pernyataan No.15 dengan Total	0,797		Valid
Pernyataan No.16 dengan Total	0,741		Valid
Pernyataan No.17 dengan Total	0,775		Valid
Pernyataan No.18 dengan Total	0,829		Valid
Pernyataan No.19 dengan Total	0,860		Valid

Nilai r tabel untuk data n=30 dan taraf kesalahan 5% adalah sebesar 0,361 (Sinulingga,2011). Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan untuk seluruh data kuesioner tahap I diketahui bahwa seluruh data berada di atas angka 0,361. Maka dapat disimpulkan kuesioner ekspektasi dan persepsi nasabah sudah sudah representatif terhadap keadaan yang sebenarnya sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan dan dapat digunakan untuk pengambilan data Tahap II.

# Reliability

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	19

**Gambar 1.** Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi

# Reliability

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,953	19

**Gambar 2.** Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi

Menurut Sugiyono (2004), instrumen pertanyaan dapat dikatakan reliabel apabila nilai koefisien alpha (*conbrach's alpha*) tidak lebih kecil dari 0,60 [8]. Berdasarkan hasil uji reliabilitas data, maka diketahui seluruh data yang dikumpulkan reliabel atau konsisten sehingga dapat dilakukan penyebaran kuesioner tahap II. Penyebaran kuesioner tahap II menghasilkan 35 data sehingga total keseluruhan data adalah sebanyak 65 data.



Selanjutnya dilakukan uji kecukupan data menggunakan persamaan :

$$N' = \frac{40 \sqrt{N \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right)^2}}{\sum_{i=1}^n X_i} \quad (1)$$

Berdasarkan hasil pengujian kecukupan data kuesioner ekspektasi diketahui bahwa nilai  $N > N'$  yaitu  $65 > 23,791$ . Begitu juga dengan hasil pengujian kecukupan data kuesioner persepsi diketahui nilai  $N > N'$  yaitu  $65 > 43,172$ . Maka dapat disimpulkan data telah mencukupi dan dapat mewakili populasi yang ada sehingga dapat dilakukan pengolahan data selanjutnya.

Pengukuran skor kualitas layanan dengan model *servqual* atau *service quality* ialah dilakukan dengan perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan. Rumusan skor *service quality* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan adalah:

$$\text{Gap} = \text{skor persepsi} - \text{skor ekspektasi}$$

Gap antara persepsi dengan ekspektasi nasabah terhadap pelayanan diperlihatkan pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Perhitungan Nilai Gap Service Quality

Pernyataan	Atribut	Rata-rata Ekspektasi Nasabah	Rata-rata Persepsi Nasabah	Nilai <i>Servqual</i>
1	Karyawan menggunakan pakaian kerja yang rapi dan bersih	4,72	4,28	-0,45
2	Penampilan karyawan sudah sesuai dengan norma	4,57	3,95	-0,62
3	Jumlah teller yang ada sudah memadai	4,63	3,25	-1,38
4	Jumlah customer service yang ada sudah memadai	4,57	3,23	-1,34
5	Penggunaan peralatan teknologi dalam	4,49	3,65	-0,85
6	Tersedianya area parkir yang memadai	4,52	3,80	-0,72
7	Area parkir yang tersedia sudah aman	4,54	3,80	-0,74
8	Pelayanan nasabah cepat	4,68	3,18	-1,49
9	Keakuratan serta tidak ada error pada saat record data	4,49	3,31	-1,18
10	Tidak ada teller dan customer service yang tutup pada jam sibuk	4,57	3,51	-1,06
11	Layanan ATM, telebanking, sms-banking, internet banking sudah memuaskan untuk transaksi nasabah	4,58	3,35	-1,23
12	Teller / customer service tidak pernah mengerjakan hal lain yang tidak berhubungan dengan nasabah pada saat berada di counter	4,52	3,83	-0,69
13	Kecakapan dan pengetahuan karyawan mengenai tugasnya	4,58	3,92	-0,66
14	Karyawan mampu dan terampil dalam menyelesaikan masalah	4,58	3,88	-0,71
15	Karyawan memberikan jaminan keamanan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan nasabah	4,51	3,77	-0,74
16	Nasabah merasa aman selama berada di bank	4,74	4,02	-0,72
17	Karyawan dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah	4,49	3,82	-0,68
18	Teller dan customer service melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangan	4,58	4,15	-0,43
19	Karyawan melayani nasabah tanpa membedakan status	4,60	4,06	-0,54



Prioritas utama perbaikan layanan bank berdasarkan penilaian nasabah dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Bank X

Dimensi		Pernyataan	Prioritas Perbaikan
Tangible	1	Karyawan menggunakan pakaian kerja yang rapi dan bersih	18
	2	Penampilan karyawan sudah sesuai dengan norma	16
	3	Jumlah teller yang ada sudah memadai	2
	4	Jumlah customer service yang ada sudah memadai	3
	5	Penggunaan peralatan teknologi dalam	7
	6	Tersedianya area parkir yang memadai	10
	7	Area parkir yang tersedia sudah aman	9
Reliability	8	Pelayanan nasabah cepat	1
	9	Keakuratan serta tidak ada error pada saat record data	5
	10	Tidak ada teller dan customer service yang tutup pada jam sibuk	6
Responsive ness	11	Layanan ATM, telebanking, sms-banking, internet banking sudah memuaskan untuk transaksi nasabah	4
	12	Teller / customer service tidak pernah mengerjakan hal lain yang tidak berhubungan dengan nasabah pada saat berada di counter	12
Assurance	13	Kecakapan dan pengetahuan karyawan mengenai tugasnya	15
	14	Karyawan mampu dan terampil dalam menyelesaikan masalah	11
	15	Karyawan memberikan jaminan keamanan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan nasabah	8
	16	Nasabah merasa aman selama berada di bank	13
Empathy	17	Karyawan dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah	14
	18	Teller dan customer service melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangan	19
	19	Karyawan melayani nasabah tanpa membedakan status	17

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Perbaikan pelayanan dimulai dari prioritas utama hingga paling terakhir adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan nasabah cepat.
2. Jumlah teller yang ada sudah memadai.
3. Jumlah customer service yang ada sudah memadai.
4. Layanan ATM, telebanking, sms banking, internet banking sudah memuaskan untuk transaksi nasabah.
5. Keakuratan serta tidak ada error saat record data.
6. Tidak ada teller dan customer service yang tutup pada jam sibuk.
7. Penggunaan peralatan teknologi dalam operasional kerja sangat baik.
8. Karyawan memberikan jaminan keamanan saat pelayanan sehingga menimbulkan rasa percaya nasabah.
9. Area parkir yang tersedia aman.

10. Area parkir yang tersedia memadai.
11. Karyawan mampu dan terampil dalam menyelesaikan masalah.
12. Teller / customer service tidak pernah mengerjakan hal yang lain tidak berhubungan dengan nasabah pada saat berada di counter.
13. Nasabah merasa aman selama berada di bank.
14. Karyawan dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah.
15. Kecakapan dan pengetahuan nasabah mengenai tugasnya.
16. Penampilan karyawan sudah sesuai dengan norma.
17. Karyawan melayani nasabah tanpa membedakan status.
18. Karyawan menggunakan pakaian rapi dan bersih.
19. Teller dan customer service melayani nasabah sesuai urutan kedatangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *gap* tertinggi yaitu: pelayanan nasabah cepat. Sedikitnya 8% responden menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan nasabah cepat, sisanya 32% menyatakan puas, 34% menyatakan netral, 23% menyatakan tidak setuju atau tidak puas dan 3% menyatakan sangat tidak setuju atau sangat tidak puas. Nasabah membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, dan praktis dari bank untuk segala urusan dan keluhan khususnya pelayanan dengan customer service. Hal ini terbukti dengan sebanyak 74% responden menyatakan kecepatan pelayanan nasabah sangat penting untuk diperhatikan.

Kedatangan nasabah paling banyak biasanya terjadi di awal bulan. Namun banyaknya jumlah nasabah tersebut tidak diantisipasi dengan jumlah teller dan customer service yang memadai. Saat ini jumlah customer service aktif adalah sebanyak empat orang ditambah satu orang temporary customer service. Dengan lonjakan jumlah nasabah yang cukup besar, tidak didukung dengan penambahan jumlah teller serta customer service yang aktif. Terlebih untuk pelayanan melalui customer service yang membutuhkan waktu lama. Hal ini menyebabkan antrian yang panjang dan nasabah harus menunggu lama.

Selain itu, faktor lain penyebab lamanya pelayanan nasabah disebabkan oleh shift kerja teller dan customer service. Pihak bank menyediakan enam loket teller untuk melayani nasabah dan satu supervisor. Pada jam kondusif yaitu dari pukul 08.00-12.00 seluruh teller aktif



melayani nasabah. Pelayanan bank tetap berjalan pada saat jam istirahat yaitu pukul 12.00 sampai pukul 14.00 dengan sistem *shift*. Pada pukul 12.00 hingga 14.00 *teller* istirahat bergantian, sehingga jumlah *teller* yang aktif hanya tiga. Kondisi ini tidak sebanding dengan banyaknya jumlah nasabah yang datang pada jam tersebut. Hal ini menyebabkan antrian yang panjang.

Tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut ini hanya 68,09%. Artinya bank X perlu melakukan perbaikan seperti dengan menambah jumlah *teller* dan *customer service* di waktu tertentu serta mengatur *shift* kerja *teller* dan *customer service* dengan lebih efektif.

Banyak penelitian mengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan pada berbagai bank menggunakan metode *servqual*. Hasil penelitian Lesmana (2008) pada Bank Mandiri menunjukkan bahwa pelayanan yang harus ditingkatkan oleh manajemen bank adalah sebagai berikut [4]:

1. Prosedur pelayanan yang cepat dan mudah.
2. Prosedur penerimaan nasabah yang cepat dan tepat.
3. Cepat dan tanggap dalam menangani tugas.
4. Cepat dan tanggap dalam menghadapi complain nasabah.
5. Berada di tempat pada saat dibutuhkan.
6. Pengetahuan dan kecakapan petugas dalam menangani tugasnya.
7. Jumlah tempat duduk yang tersedia memadai.
8. Penataan interior, Fasilitas AC dan ruang tunggu yang nyaman.
9. Toilet dan fasilitas di dalamnya bersih.
10. Media hiburan dan informasi tersedia pada ruang tunggu.

Hasil penelitian Dahlan (2009) pada Bank Jabar Banten adalah atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama yaitu *teller* melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan. Sedangkan atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan terendah adalah tersedianya saluran telepon, *email* untuk melayani keluhan konsumen secara *online*. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran I adalah kebersihan ruangan transaksi perbankan. Sedangkan kepuasan nasabah secara keseluruhan adalah 86,27% [3].

Hasil penelitian Silitonga (2010) pada Bank Mandiri menunjukkan bahwa dari lima dimensi, hanya tiga dimensi yaitu *tangibles*, *responsiveness*, dan *reliability* yang secara

signifikan mempengaruhi perilaku konsumen pada nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Medan Krakatau [6].

Hasil penelitian Utama (2013) pada Bank Nagari adalah tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan adalah 94,80%. Atribut pengukuran pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran I adalah sebagai berikut [9]:

1. Tersedianya tempat parkir yang memadai.
2. Jumlah *teller* pelayanan yang memadai.
3. Ketepatan dan keakuratan data serta tidak adanya *error* dalam *record data*.
4. Pelayanan yang tepat tanpa adanya kesalahan.
5. Adanya rasa aman serta terjaminnya bertransaksi melalui ATM, termasuk ATM Bersama.
6. Pelayanan tanpa memandang status sosial.

Masing-masing penelitian menunjukkan hasil yang berbeda tergantung pada atribut pernyataan kuesioner yang digunakan dalam menentukan *gap* kualitas pelayanan. Atribut yang digunakan disesuaikan dengan kondisi nyata bank yang diteliti.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Besterfield, Dale H. (1994). *Quality Control* 4th edition. Prentice Hall International Inc.
- [2] Brown, S. W dan G. Evert, 1991. *Service Quality Multidisciplinary and Multinational Perspectives*. Lexington Books. New York
- [3] Dahlan, Dewi Nurfilmarasa., 2009. *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Bank Jabar Banten Cabang Cibinong*. Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Manajemen. IPB. Bogor
- [4] Lesmana, Andi, 2008. *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk di Bagian Retail & Consumer Risk Group*. Magister Manajemen, Universitas Gunadarma. Depok
- [5] Lubis, Vindie Riztya, 2010. *Evaluasi dan Perancangan Perbaikan Kualitas Sistem Pelayanan Nasabah pada Unit Customer Service PT Bank Syariah Mandiri Cabang Medan dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality)*. Teknik Industri Universitas Sumatera Utara. Medan
- [6] Maulana, Didit. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Model KANO*.